



# Istituto d'Istruzione Superiore "E. MONTALE"

Via M. Gorky 100 - 20092 CINISELLO BALSAMO - (Milano)

Tel: 02 6122340 e-mail: [MIIS02800B@istruzione.it](mailto:MIIS02800B@istruzione.it)

sito web: [www.iismontale.edu.it](http://www.iismontale.edu.it)

## Istruzione e Formazione Professionale Regionale

### AREA PROFESSIONALE: SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

**Figura professionale:** OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

**Indirizzo della figura professionale:** **STRUTTURE RICETTIVE**

**Durata:** 3 anni

**Certificazione:** Qualifica di III livello europeo

**Profilo della figura professionale:** L'Operatore interviene a livello esecutivo nel processo di erogazione dei servizi di promozione, vendita e accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative all'accoglienza, all'informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente con competenze nella prenotazione e assistenza e nella evasione delle pratiche amministrativo contabili.

**Figura professionale:** TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

**Durata:** 1 anno

**Certificazione:** Qualifica di IV livello europeo

**Profilo della figura professionale:** il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene nel processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza (individuazione delle risorse, organizzazione operativa, monitoraggio e valutazione del risultato, procedure di miglioramento continuo) con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. E' in grado di utilizzare metodologie, strumenti e informazioni specializzate per svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi e strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.

### Quadro orario

Discipline	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
Lingua e letteratura italiana	3	3	4	4
Storia	2	2	2	2
Geografia generale ed economica	1			
Prima lingua straniera (Francese, Spagnolo, Tedesco)	3	3	3	3
Lingua Inglese	3	3	3	4
Diritto ed Economia	2	2		2
Matematica	3	3	3	3
Scienze della terra – Biologia	2	2		
Informatica e laboratorio	2	2	4 (di cui 1*)	(2*)
Tecnica Turistica ed Amministrativa	4 (di cui 2*)	5 (di cui 2*)	4 (di cui 1*)	4
Tecniche delle Comunicazioni e Relazioni	2	2	2	2
Laboratorio di Ricevimento	3 + 2*	3 + 2*	5 + 2*	4 + 2*
Scienze motorie e sportive	1	1	1	1
Religione Cattolica o attività alternative	1	1	1	1
<b>Totale complessivo ore settimanali</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

\* ore in compresenza